

山航积极应对雾霾 全力保障旅客出行

1月2日以来,受北方大部地区最近几天的雾霾影响,山航大量航班被迫取消、延误,给旅客出行带来困扰。面对雾霾恶劣天气,山航迅速启动航班大面积延误红色预警机制,全体员工坚守岗位,努力确保航班运行,竭尽所能为旅客提供必要的服务。

科学统筹 确保安全

自1月2日华北地区出现大范围雾霾天气,山航根据天气情况和受影响航班情况,及时启动航班大面积延误红色预警机制,调动公司各种资源全力保障航班。山航运行控制中心严格把控放行标准,对航班进行高频次调整,全力确保航班安全运行。据了解,1月2日至5日12:00,山航航班共延误538班,取消326班,返航备降39班。其间,山航借助HUD设备,利用短暂的能见度上升时间安全起飞24班,降落5班。

山航运控中心严把放行关,严密监控天气变化情况,加强对航班的监控和支持,合理选择备降场,适当增加额外油,全力保障航班运行安全,顺畅。

在岗在位 全力保障旅客出行

山航各部门领导深入一线,靠前指挥,运行控制中心增加值班力量,各保障人员通宵作业,梳理、放行航班。气象席位24小时持续关注天气变化,及时发布各种预警信息。山航各部门积极会商联动,根据旅客情况、飞机运力和天气演变情况,持续开展动态决策,及时制定航班调整预案,分批次取消受影响航班,合理调配运力。

山航飞行部、客舱服务部加强机组、乘务组备份力量,随

时待命执行航班任务。山航全体飞行人员从大局出发,在保障飞行安全的前提下,积极配合航班调整,顺利保障了航班生产,其中部分备降航班与回程航班的机组在不超时的情况下又连程执飞了后续航班,减少了可能因为更换飞行机组造成的航班等待,缩短了延误时间。山航地面服务部增加现场服务人员力量,累计增加地面服务人员229人,安排175辆大巴车疏散旅客,仅济南、青岛、烟台三个基地共服务保障旅客近3万人次。

山航及早决策,对取消的航班及时给旅客发布信息,对于延误的航班,及时通过短信或广播告知,尽早通知旅客。山航客户服务中心合理调整人员使用,8个班次轮流倒班,每天200人次客服人员上岗,及时向业务需求大的业务模块调配员工,提高人员使用效率,为旅客提供退改签服务,1月3日至5日12:00共保障话务量19641通,员工累计加班时长近500小时。

延误在外 机组人员也想早日回家

1月5日11:30,山航乘务员张天娇执飞的航班,在济南上空盘旋了近1个半小时之后,终于落地济南机场。

“以前也遇到过恶劣天气,但如此坎坷的飞行还是第一次。”1月3日18:45,张天娇登上

由济南飞往普吉的飞机,因天气越来越恶劣,21:30接到“当日航班取消,次日补班”的通知。“因为无法确定具体的起飞时间,我们就住在了机场。”

4日,因为天气原因,飞机的起飞时间由9:00推迟到10:00,后又改为下午。“14:00飞机被推出,但因为能见度太低,又返回停机位。”张天娇说,14:30,飞机再次被推出并滑向跑道,但受天气影响,不得不再次等待起飞时间;16:00,飞机终于成功起飞。回程并非一帆风顺。因济南能见度过低,张天娇服务的航班险些备降其他机场,几经盘旋,终于落地。“飞机降落的那一刻,整个客舱的旅客都在鼓掌,仿佛打了一场胜仗。”

截至5日16:00,山航乘务员王善钰执飞的航班还备降在烟台,距离她飞出济南,已是第五天。“本来是4日从昆明飞济南的航班,因为雾霾天气,当天只能备降烟台机场。”王善钰无法回家,年幼的孩子只能托老人照顾,对孩子的想念,只能忍在心里,“宝宝再等等,雾霾散了妈妈就回家。”

山航对旅客在航班不正常时给予的理解和支持表示感谢,并将努力改进在极端运行环境下的服务保障工作。山航提醒广大旅客,春运出行高峰即将来临,出行前请及时查询天气情况,及早安排调整行程,以免延误出行。(白新宇)

山航顺利完成第八批山东援疆团队保障任务



工作人员及接机人员为第八批援疆回济工作人员献上鲜花。

2017年1月5日15点54分,一架搭载第八批山东援疆工作团队的山东航空客机降落在济南遥墙国际机场,160余位山东援疆工作人员结束了为期3年的援建新疆任务,载誉归来。

山东航空为保障援疆团队顺利返济,特调配“好客山东·景芝号”彩绘飞机执行此次保障任务。山东航空提前做好运输保障准备,科学制定保障预案,安排经验丰富的飞行机组和服务技能及保障能力较强的乘务组参与此次保障任务。

援建新疆是党中央、国

务院作出的重大战略部署,是一项重大、光荣的使命。三年来,第八批援疆人员发扬顾全大局、乐于奉献、朴实肯干的光荣传统,把新疆当作第二故乡,舍小家,顾大家,与喀什各族干部群众团结奋斗,艰苦创业,圆满完成了各项援疆任务,赢得了当地干部群众的普遍赞誉,彰显了山东人民的精气神。

第八批援疆人员的工作任务圆满完成,他们完美诠释了山东人的优秀品质,将山东精气神传递给了新一批援疆人员,期待他们在援疆工作中再创佳绩。(赛文龙)

航空安全小知识

什么是机场控制区?应该遵守控制区管理的什么规定?

先看一个案例:2016年9月14日,北京首都国际机场,一男一女两名旅客,因误机与值机人员发生冲突,闯入机场控制区,无视安检人员的阻拦,冲到飞机前阻拦飞机出港,逼迫机组开舱门让其登机。公安部门按照治安管理处罚办法,对两名误机闯入机坪并滞留的旅客处以拘留处罚。

机场控制区,是指根据安全需要在机场内划定的进出受限制的区域。简单说,就是机场用围栏、隔离墙等隔离起来的区域,这片区域会被划分为航空器活动区、旅客候机区、货物存放区、航空

器维修区等多个内部区域,并且受到法律法规的保护。根据《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》第十六条规定,机场内禁止下列行为:

- (一)攀(钻)越、损毁机场防护围栏及其他安全防护设施;
- (二)在机场控制区内狩猎、放牧、晾晒谷物、教练驾驶车辆;
- (三)无机场控制区通行证进入机场控制区;
- (四)随意穿越航空器跑道、滑行道;
- (五)强行登、占航空器;
- (六)谎报险情,制造混乱;
- (七)扰乱机场秩序的其他行为。(吴涛)

脚踏实地 追求卓越

山航运行控制中心举办第四届岗位技能大赛

2016年12月29日,山航运行控制中心在山航大厦七楼举行了第四届运行控制中心岗位技能大赛,以加强运控专业资质能力建设,提升运控专业人员整体素质水平,激发全员深入学习专业知识和提高业务能力的积极性。

此次比赛有云鹰、先锋、无敌、探索、Dream team以及小目

标六支队伍参赛,每支队伍四名队员,分别来自签派、情报以及性能三个专业岗位。大赛共分为必答、抢答、抽答、综述以及风险题五个比赛环节和一个观众互动环节。全方位考察了运控专业人员对核心业务掌握情况和综合素质。

出席大赛的各位领导为获得一、二、三等奖的队伍依次颁

发了证书奖品,并合影留念。此次大赛不仅仅从理论知识、专业技能、手册规章的了解应用角度出发考察,更从实际运行中汲取养分,从经典案例的处理中完成对选手的测试和考验,在理论能力、实际应用能力、应急能力、抗压能力、团队合作能力多方面促进岗位技能的全面提高。(杨源)

山航2017年春运加大运力投放

新开8条春运航线,12条航线加密

2017年春运临近,与去年相比,今年山航春运期间运力增幅为10%左右。为应对即将到来的客流高峰,山航将新开8条春运航线,另外在12条热点航线加大航班密度,覆盖济南、青岛、烟台、厦门、重庆、贵阳等山航分公司、基地城市出港前往全国多个城市。

据悉,山航将于1月13日至2月16日期间分别新开8条新航线,具体信息如下:

1月13日起,新开济南-哈尔滨航线。1月16日起,新开哈

尔滨-福州-珠海航线。1月20日起,新开济南-太原-呼和浩特航线。1月20日起,新开重庆-西安-烟台航线。1月25日至2月21日,新开厦门-博鳌航线。1月25日至2月21日,新开博鳌-烟台航线。1月28日至2月15日,新开舟山-晋江航线。2月16日起,新开厦门-舟山-青岛航线。

据悉,为保障旅客出行,山航将于春运期间在12条热门航线上增加航班密度,具体如下:1月13日至2月21日(除1月

27日),山航将每天加密青岛-哈尔滨航班。1月13日至2月16日,山航将每天加密重庆-温州航班。1月14日至2月11日,山航将每周四和周六分别加密青岛-台北桃园航班。1月16日起,加密烟台-哈尔滨航线。1月20日起,加密贵阳-温州航线。1月20日至2月10日(除1月27日),山航将每天加密青岛-延吉航班。1月20日至3月25日(除1月27日),山航将每天加密烟台-长春航班。1月20日至3月25日(除1月27日),山航将每天加密烟台-哈尔滨航班。1月

21日、25日、26日、2月1日、2日、4日,山航将分别加密济南-台北桃园航班。1月25日起,加密厦门-济南-沈阳航线。1月25日起,加密厦门-贵阳航线。1月25日起,加密厦门-长沙航线。

相关航班时刻信息请以山航官网、手机APP“掌尚飞”查询结果为准,或致电山航客服热线95369咨询。

山航预计,2017年春运期间客源整体将呈现“节前客源集中,节后客源分散”的特点。节前主要客源为学生流、务工

返乡流、探亲流,春运期间的首个高峰期预计出现在腊月廿三到腊月廿九。山航提醒广大旅客,春运期间应尽量错峰出行,避开春节前后四五天和大年初一、初二,到时将迎来旅客出行高峰期,且机票价格较高。春运期间传统劳务输出城市将会持续较高返乡客流量。条件允许的情况下,在外工作打算春节回家的旅客,可利用返向客流较低的特点,接父母到自己的工作地过年。(白新宇 刘路)